

# Manual de Procedimentos do Atendimento ao Usuário – Ouvidoria da Ufes

Versão 1 - 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO ESPÍRITO SANTO



## **Manual de Procedimentos do Atendimento ao Usuário – Ouvidoria da Ufes**

Este manual detalha os procedimentos do atendimento ao usuário da Ouvidoria da Ufes.



## **EQUIPE DE GESTÃO**

### **Reitor**

Paulo Sérgio de Paula Vargas

### **Vice-reitor**

Roney Pignaton da Silva

### **Chefe de Gabinete**

Zenólia Christina Campos Figueiredo

### **Ouvidor**

Renato Carlos Schwab Alves

### **Elaborado por**

Janete do Carmo Narciso  
Wendon Felipe Araujo Moreira

### **Revisão de conteúdo**

Marcelo Rosa Pereira  
Renato Carlos Schwab Alves

### **Revisão de linguagem**

Monick Barbosa

## **Equipe da Ouvidoria**

### **Servidores**

Igor Costa Lima Guilherme  
Janete do Carmo Narciso  
Marcelo Rosa Pereira  
Pamella Teixeira Cardoso Jevaux  
Wellington Batista Pereira

### **Estagiário**

Wendon Felipe Araujo Moreira



## LISTA DE SIGLAS

CGU – Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Proplan – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

SisOuv – Sistema de Ouvidorias do Governo Federal

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma .....	7
Figura 2 – Início do atendimento .....	16
Figura 3 – Registro no Fala.BR .....	17
Figura 4 – Procedimento de resposta.....	18
Figura 5 – Finalização do atendimento.....	19



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 A OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>3 O PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4 AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA OU DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 CONCEITOS .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 TIPOS DE RESPOSTAS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 PRAZOS .....</b>	<b>10</b>
<b>A. FLUXOS DE VALOR .....</b>	<b>11</b>
<b>B. FLUXOS SIMPLIFICADOS.....</b>	<b>16</b>



## **1 APRESENTAÇÃO**

Este manual visa estabelecer e padronizar o processo e os procedimentos que compõem o atendimento aos usuários dos serviços públicos no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

O material foi elaborado a partir do diagnóstico e da análise de risco realizados pela equipe da Ouvidoria com o suporte da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Proplan). O objetivo é apresentar a toda a comunidade universitária e aos demais usuários dos serviços prestados pela Ufes o fluxo para a realização dos trabalhos, padrões e procedimentos únicos de execução das atividades para a tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR.

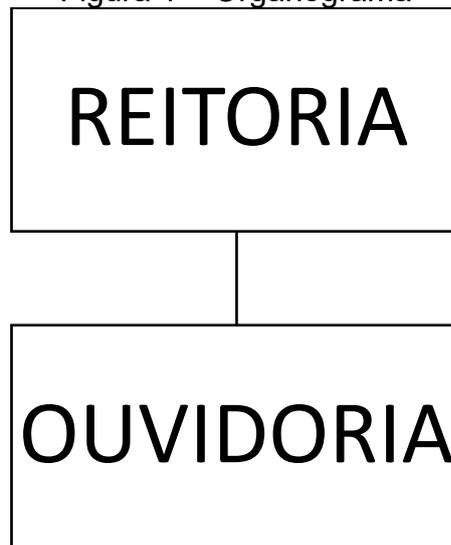
## **2 A OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um órgão de controle na Universidade que integra o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv). Está diretamente vinculada à Reitoria, conforme Figura 1, e se estabelece como principal canal de relacionamento da Ufes com os usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU), que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas.



Figura 1 – Organograma



## 2.1 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Ufes, a partir do que estabelece a Portaria nº 581/2021-CGU, atua dentro de suas competências no que trata de:

1. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
2. proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
3. acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Essas competências levam a Ouvidoria da Ufes a contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores e as unidades estratégicas da instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.



### **3 O PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

O atendimento aos usuários dos serviços públicos na Ouvidoria da Ufes acontece por variados canais e está dividido em duas modalidades:

1. Presencial – quando o usuário procura diretamente a equipe da Ouvidoria, seja em sua localização no campus de Goiabeiras, ou nas visitas de Ouvidoria Itinerante nos demais campi da Ufes; e
2. Remoto – quando o usuário utiliza os seguintes canais de comunicação: telefone, WhatsApp, chamada de vídeo, e-mail ou Plataforma Fala.BR.

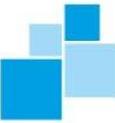
Todos os canais de atendimento encontram-se disponibilizados no sítio da Ouvidoria na internet: [www.ouvidoria.ufes.br](http://www.ouvidoria.ufes.br).

### **4 AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA OU DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Todos os atendimentos de ouvidoria precisam ser registrados. Para tanto, a Ouvidoria da Ufes adota como padrão a Plataforma Fala.BR, que é a ferramenta instituída pela Controladoria-Geral da União.

De acordo com o art. 19 da Portaria 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Em atendimento à legislação vigente, o Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria prevê a implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única de tramitação das manifestações de Ouvidoria no âmbito da Ufes.



## 4.1 CONCEITOS

As manifestações de ouvidoria deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, sendo classificadas de acordo com o teor, conforme segue:

- **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).
- **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

O encaminhamento de pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas, não está disponível para tramitação aos gestores responsáveis por meio da Plataforma Fala.BR.



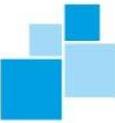
## 4.2 TIPOS DE RESPOSTAS

As manifestações de ouvidoria demandam respostas apresentadas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, contendo determinadas informações de acordo com o tipo de manifestação:

- **Denúncia:** a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19 do Decreto nº 9.492/2018.
- **Elogio:** na resposta conclusiva, constará a informação sobre o encaminhamento do elogio e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.
- **Reclamação:** a resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- **Simplifique:** quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva informará:
  - I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
  - II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e
  - III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.
- **Solicitação:** a resposta conclusiva contemplará a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.
- **Sugestão:** a resposta conclusiva contemplará a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

## 4.3 PRAZOS

O prazo para apresentação de resposta conclusiva ao manifestante é de 30 dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.



As áreas responsáveis pela tomada de providências deverão responder no prazo de 20 dias, contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

## **A. FLUXOS DE VALOR**

### **1 - Início do atendimento**

#### 1.1 Identificar o canal de atendimento

- Servidor a Ouvidoria identifica o canal de atendimento

#### 1.2 Atendimento direto?

- Se sim, segue para 1.3 (Proceder o atendimento)
- Se não, segue para 1.4 (Atender de forma indireta)

#### 1.3 Proceder o atendimento

- Atendimento de forma pessoal, segue para 1.3.1 (Pessoal)
- Atendimento pelo WhatsApp, segue para 1.3.2 (WhatsApp)
- Atendimento pelo telefone, segue para 1.3.3 (Telefone)

##### 1.3.1 Pessoal

##### 1.3.2 WhatsApp

##### 1.3.3 Telefone

#### 1.4 Atender de forma indireta

- Atender pelo sistema de protocolo, segue para 1.4.1 (Sistema de protocolo)
- Atender pelo e-mail, segue para 1.4.2 (E-mail)



#### 1.4.1 Sistema de protocolo

#### 1.4.2 E-mail

#### 1.5 Meio de atendimento definido

#### 1.6 Precisa registrar no Fala.BR?

- Se sim, segue para 1.8 (Registrar no sistema Fala.BR)
- Se não, segue para 1.7 (Fazer registro)

#### 1.7 Fazer registro

- Servidor da Ouvidoria realiza o registro de controle conforme procedimento interno

#### 1.8 Registrar no sistema Fala.BR

- Servidor da Ouvidoria orienta o manifestante para realizar o registro na Plataforma Fala.BR

## 2 - Registro no Fala.BR

#### 2.1 Triar o tipo de assunto

- Servidor da Ouvidoria realiza a triagem do tipo de assunto na plataforma Fala.BR e procede o ajuste, se necessário.

#### 2.2 É denúncia?

- Se sim, segue para 2.3 (É ocupante de CD1, CD2 ou CD3?)
- Se não, segue para 2.8 (Analisar o conteúdo e verificar o assunto)



### 2.3 É ocupante de CD1, CD2 ou CD3?

- Se sim, segue para 2.4 (Comunicar à CGU)
- Se não, segue para 2.5 (Encaminhar à área interna competente)

### 2.4 Comunicar à CGU

- A comunicação é automática pela própria Plataforma Fala.BR

### 2.5 Encaminhar à área interna competente

- Servidor da Ouvidoria encaminha a manifestação à área interna competente

### 2.6 Análise de admissibilidade

- O gestor estratégico da área competente analisa o conteúdo da denúncia para definir sua admissibilidade ou não e responde à Ouvidoria.

### 2.7 Receber resposta sobre admissibilidade

- Servidor da Ouvidoria recebe a resposta sobre a admissibilidade da denúncia.

### 2.8 Analisar o conteúdo e verificar o assunto

- Servidor da Ouvidoria precede a análise do assunto da manifestação.

### 2.9 A manifestação necessita de complementação?

- Se sim, segue para 2.10 (Encaminhar ao cidadão para complementação)
- Se não, segue para 3 (Procedimento de resposta)

### 2.10 Encaminhar ao cidadão para complementação

- Servidor da Ouvidoria devolve a manifestação ao autor para complementação das informações.



## 2.11 Completar a manifestação

- O manifestante procede com a complementação das informações conforme solicitado

## 3 Procedimento de resposta

### 3.1 Preparar a resposta

- O gestor estratégico analisa e prepara a resposta à manifestação dentro do prazo estabelecido.

### 3.2 Necessita de informação de outra unidade?

- Se sim, segue para 3.3 (Encaminhar à unidade competente)
- Se não, segue para 3.6 (Responder e encaminhar à Ouvidoria)

### 3.3 Encaminhar à unidade competente

- Sendo necessário o gestor estratégico solicita subsídios à área competente.

### 3.4 Receber o pedido de resposta

- Gestor estratégico da área competente recebe a complementação das informações

### 3.5 É possível responder no prazo?

- Se sim, segue para 3.6 (Responder e encaminhar à Ouvidoria)
- Se não, segue para 3.8 (Solicitar prorrogação de prazo)

### 3.6 Responder e encaminhar à Ouvidoria

- Gestor estratégico da área competente prepara a resposta e encaminha à Ouvidoria.



### 3.7 Verificar a linguagem

- Servidor da Ouvidoria verifica se a resposta está em linguagem cidadã e procede os ajustes de linguagem, se necessário.

### 3.8 Solicitar prorrogação de prazo

- Quando necessários o gestor estratégico da área competente solicita e justifica o pedido de prorrogação de prazo.

### 3.9 Prorrogar e informar novo prazo

- O servidor da Ouvidoria analisa o pedido de prorrogação de prazo e informa o resultado ao gestor estratégico

### 3.10 Informar encaminhamento da denúncia

- O servidor da Ouvidoria comunica o encaminhamento da denúncia ao manifestante

## 4 - Finalização do atendimento

### 4.1 Encaminhar resposta conclusiva ao cidadão

- O servidor da Ouvidoria encaminha resposta conclusiva ao manifestante pela Plataforma Fala.BR

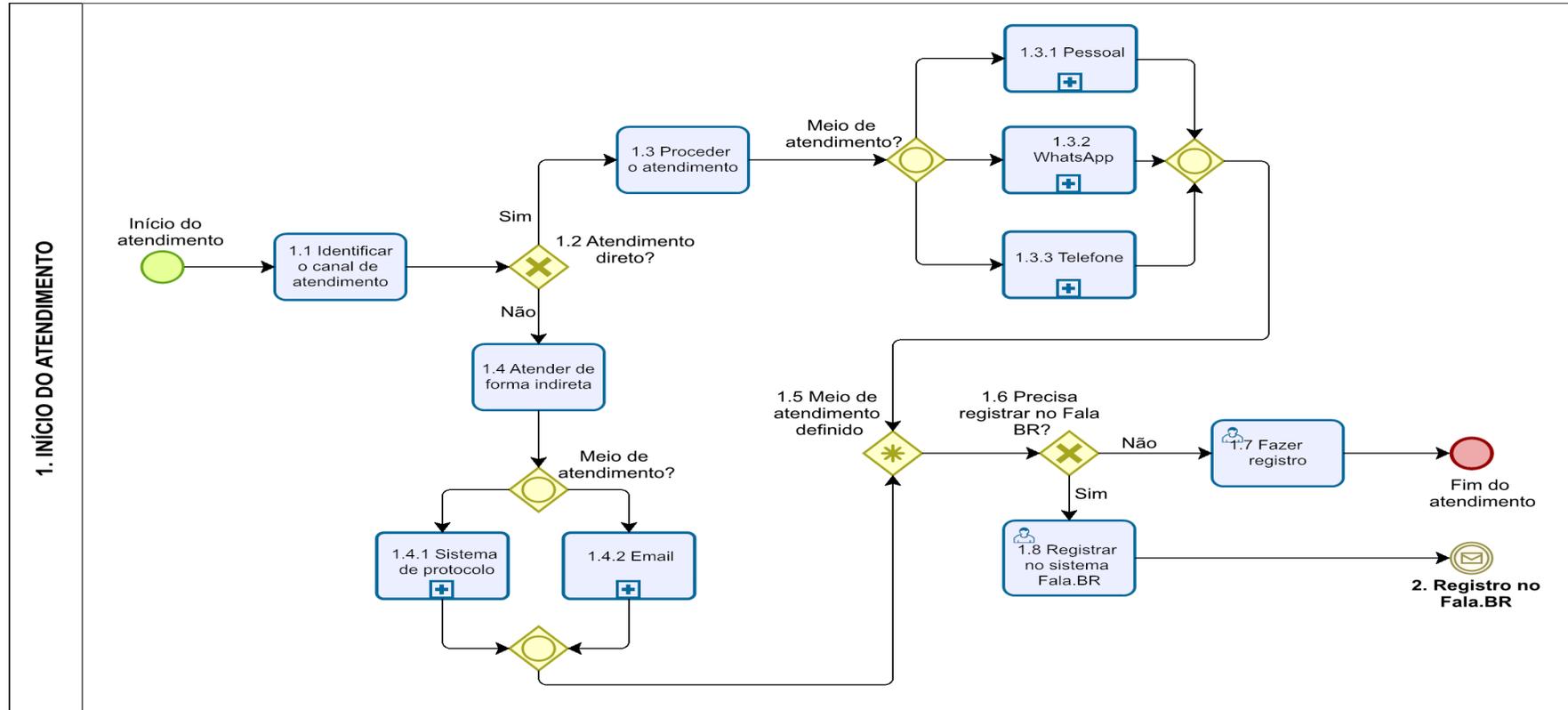
### 4.2 Registrar e finalizar o atendimento

- O servidor da Ouvidoria realiza o registro e finaliza a manifestação na Plataforma Fala.BR



## B. FLUXOS SIMPLIFICADOS

Figura 2 – Início do atendimento



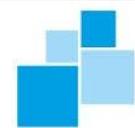
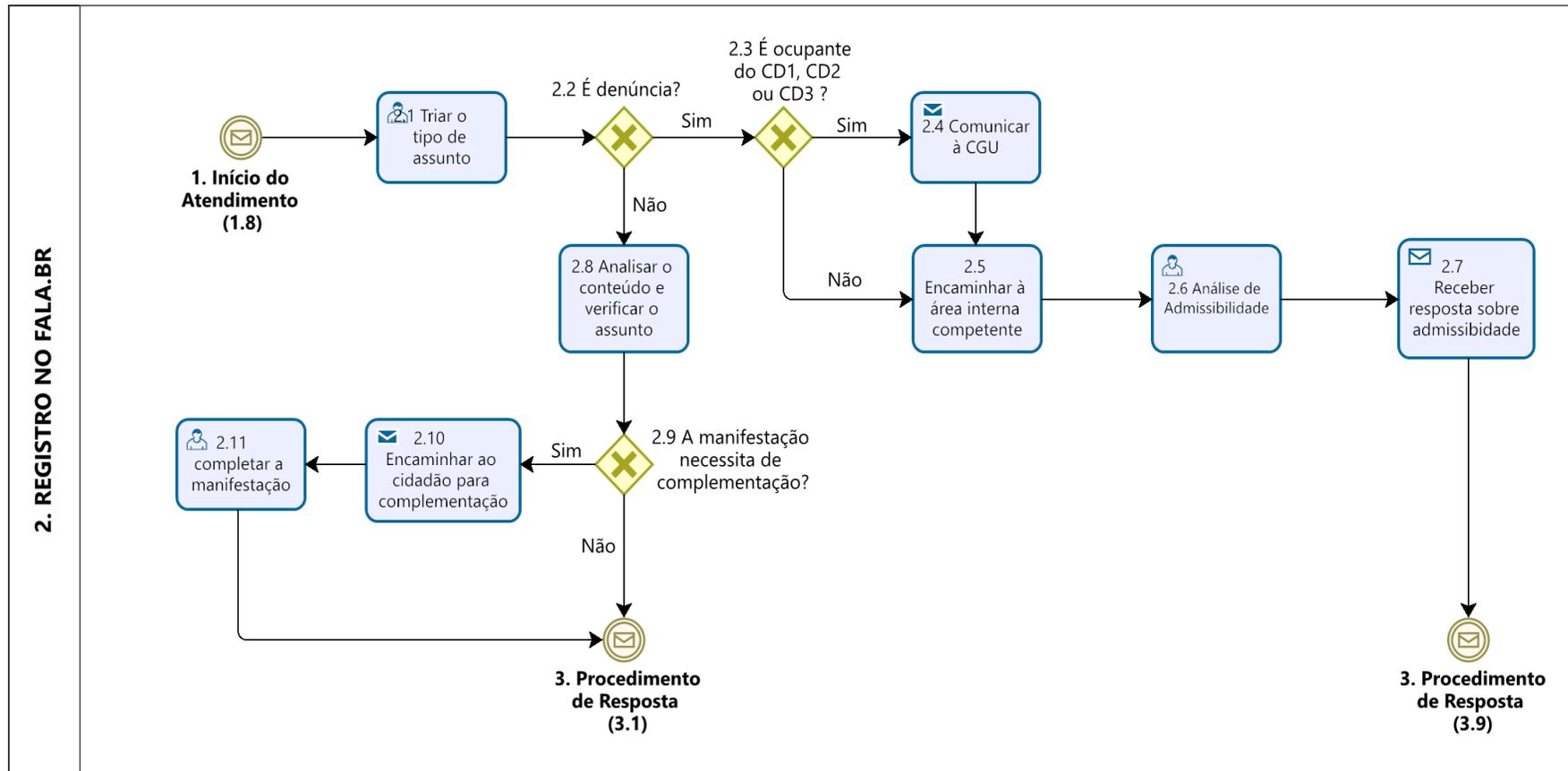


Figura 3 – Registro no Fala.BR



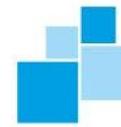


Figura 4 – Procedimento de resposta

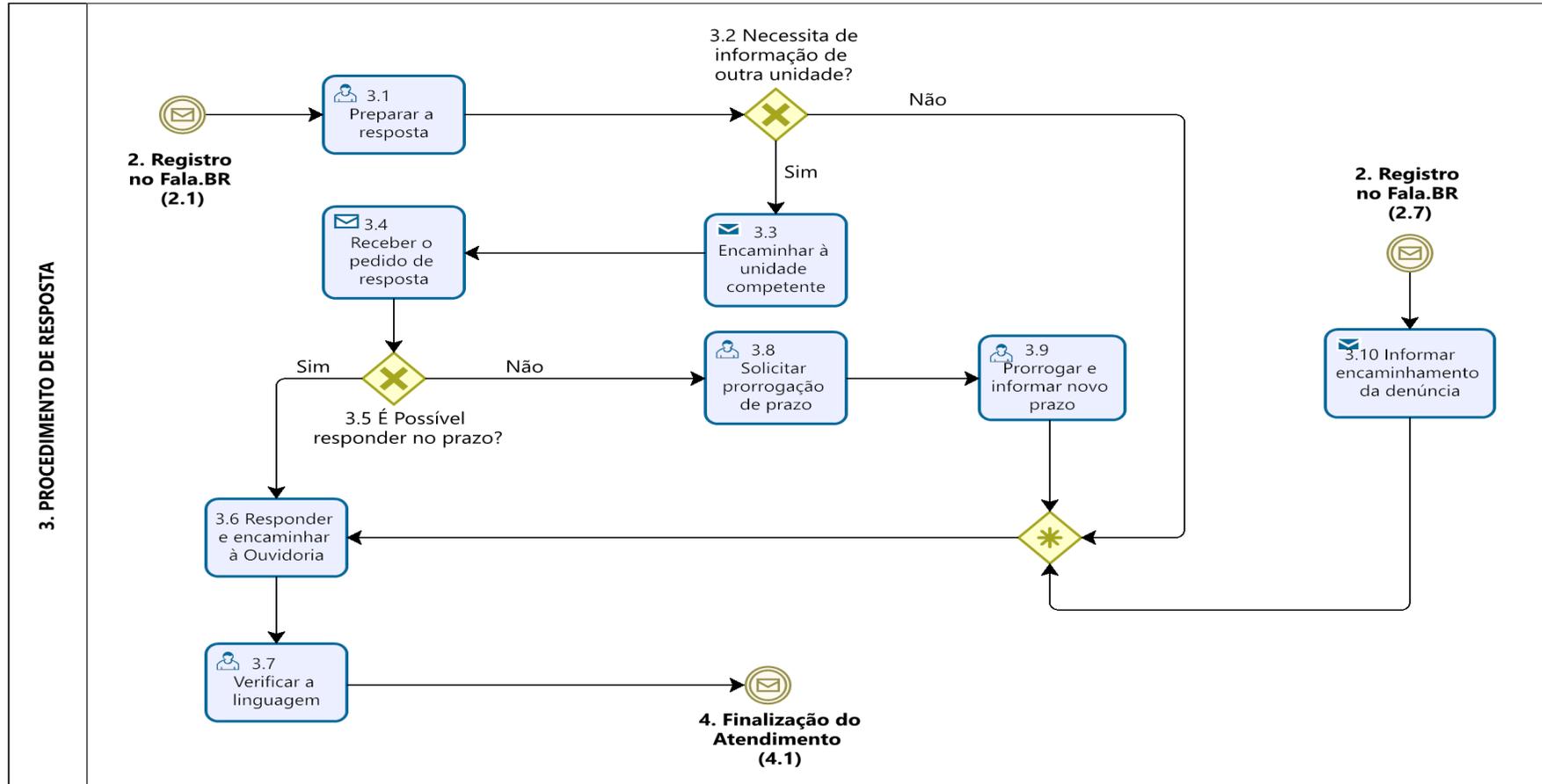




Figura 5 – Finalização do atendimento

